



# BÜRGER SEIN

Misstände aufzeigen

Eine neue Dimension der Kommunikation zwischen Bürger und Stadt

[www.buergersein.de](http://www.buergersein.de)

Das Portal bietet seinen Nutzern die Möglichkeit,

- **öffentlich** Missstände aufzuzeigen. Diese werden **automatisch und unmittelbar** an die dafür zuständige Behörde weitergeleitet.
- über jene Probleme zu **diskutieren** sowie in **direkten Kontakt** zu den zuständigen Behörden zu treten und den Lösungsablauf des Problems zu **bewerten**.

# Inhalt

## I. Die Idee

- a. Ziele
- b. Mittel und Wege
- c. Funktion
- d. Prinzipien

## II. Struktur des Portals

- a. Begriffe
- b. Ablauf der Beseitigung eines Problems

## III. Neue Perspektiven

- a. Für BürgerInnen
- b. Für Behörden
- c. Für Organisationen

## I. Die Idee

### a. Ziel des Projekts

Ziel des Projekts ist es, **langfristig das Verhältnis** zwischen einer Stadt und ihren BürgerInnen **zu verbessern**.

### b. Mittel und Wege zum Ziel

Als größter Störfaktor in der Beziehung von BürgerInnen und Stadtverwaltungen wird die Verständigung gesehen.

Durch [bürgersein.de](http://buergersein.de) wird die **Intensität, Effektivität und Geschwindigkeit der Kommunikation** zwischen Stadt und BürgerInnen erhöht und den Möglichkeiten des 21. Jahrhunderts angepasst.

Bedingung hierfür ist der **direkte und unmittelbare Dialog**.

### c. Funktion des Projekts

Bereitstellung einer Plattform, auf der sie die Möglichkeit haben, die Behörden auf öffentliche Missstände aufmerksam zu machen, darüber zu diskutieren und mit deren Hilfe die Beseitigung eines Problems erreicht werden kann.

Die **Lebensqualität** der Bürger soll durch ein größeres Verantwortungsbewusstsein seitens der Behörden verbessert werden.

### d. Prinzipien des Projekts

- **Öffentlichkeit** und **Transparenz**
- **Unabhängigkeit** der Plattform
- **Sofortige Weiterleitung** von Probleme an Behörden und andere Institutionen

## II. Struktur des Portals

### a. Begriffe

- **Problem/Misstand:**

Eine schriftliche Information, veröffentlicht durch einen Nutzer, für die Weiterleitung an die verantwortliche Stelle zur Beseitigung jenes Problems. Der aufgezeigte Misstand kann beiderseits sowohl diskutiert als auch kommentiert werden. Dem Problem können Bilddokumente, Video- und Audiodateien sowie Schriftdokumente angehängt werden.

- **Nutzer:**

Ein registrierter BürgerInnen auf dem Internetportal.

- **Verantwortliche Behörde:**

Eine Behörde, die für die Lösung eines Problems zuständig ist. Sie ist in der Lage, den Status des Misstandes zu verändern, diesen zu kommentieren und dessen Aufhebung zu verkünden.

- **Überwachende Organisation:**

Eine öffentliche Organisation, eine politische Partei, Medienvertreter, andere in der Öffentlichkeit stehende Personen, die die Möglichkeit haben, die Lösung des Problems zu überwachen und zu unterstützen.

- **Unterstützung:**

Durch Klicken auf den „Mitmachen“ – Button unterstreichen Sie, dass das Problem für Sie einen besonderen Stellenwert innehat.

- **Bewertung von Lösungen:**

Die Meinung eines Nutzers oder einer überwachenden Organisation bezüglich der Problemlösung. Die Evaluierung kann sich auf den Zeitrahmen, die Geschwindigkeit oder die Transparenz der Problemlösung beziehen.

- **Status eines Problems:**

Mögliche Zustände eines Missstandes sind folgende:

Problem wurde gemeldet; Problem wird bearbeitet; Problem wurde gelöst; Problem wurde erneut eingestellt.

b. Ablauf: Von der Anmeldung des Nutzers bis zur Lösung eines Problems

1. **Registrierung** des Nutzers
2. **Veröffentlichung** eines Problems durch den Nutzer (Einordnung in eine Stadt und Kategorie)
3. Der Missstand wird samt Anhängen **an die zuständige Behörde weitergeleitet.**
4. Eine **öffentliche Organisation** kann zugeschaltet werden, die die Problemlösung überwacht.
5. Nutzer können auf die **Dringlichkeit des Problems** hinweisen, indem sie auf den Button „Mitmachen“ klicken.
6. Der Nutzer hat die Möglichkeit über das Problem und dessen Lösung zu **diskutieren** und diese zu **bewerten.**
7. Die verantwortliche Behörde kann von ihrer Seite den **Status des Problems** auf den Status „Problem gelöst“ setzen, wenn ihrer Meinung nach der Missstand behoben ist.
8. Sollte ein Nutzer überzeugt sein, dass ein Problem noch immer nicht gelöst wurde, hat er die Möglichkeit, dieses Problem **erneut einzustellen.**

### III. Neue Perspektiven

#### a. Für den Bürger

Er hat die Möglichkeit, **Probleme zu veröffentlichen** und anderen Missständen eine **besondere Bedeutung** zuzuweisen.

Außerdem ist er in der Lage, die Behebung eines Problems zu **bewerten** und zu **diskutieren**.

Grundsätzlich kann der Bürger **seine Rechte und seine Auffassung** durch die enorme Verbesserung von Transparenz und Kommunikation **besser geltend machen**.

#### b. Für Behörden

Sie werden **unmittelbar** über eingestellte Meldungen **informiert** und können somit besser auf Probleme reagieren und dadurch die **Kommunikation** mit BürgerInnen **verbessern**.

Des Weiteren sind sie in der Lage, das Problem an sich, dessen Behebung und dessen Lösung zu **diskutieren** und über dessen erfolgreiche Behebung zu informieren.

Grundsätzlich wird die Arbeit der Behörden **effizienter**: Der **bürokratische und zeitliche Aufwand** wird stark reduziert.

Zudem erhalten sie eine **Rückmeldung** und können ihre Arbeit **für den Bürger transparenter und somit nachvollziehbarer machen**.

#### c. Für öffentliche Organisationen

Sie können Bürgern bei ihrem Anliegen zur Beseitigung eines Problems **zur Seite stehen** und diese bei Fragen unterstützen.

Überdies **helfen** sie somit durch den unmittelbaren Kontakt zu BürgerInnen.



[www.buergersein.de](http://www.buergersein.de)

Eine neue Dimension zwischen Bürger und Stadt

[info@buergersein.de](mailto:info@buergersein.de)